



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE
LAS ENTIDADES PUBLICAS DE GESTIÓN DE RIESGO DE
DESASTRES, LIMA, 2018”

Tesis para optar por el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autores

María Consuelo Alvarez Jáuregui
Nancy Guisella del Rocio Lévano Zevallos

Asesor:

Lic. César A. Smith Corrales

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

En primer lugar dar gracias a Dios, por darme la vida y la oportunidad de lograr una de mis metas en mi vida profesional. Por otro lado a mi Familia: mi esposo Ricarte, mis hijos Cristyam y Vicente y mi mamá Nancy, gracias a ellos, por su amor, cariño, comprensión, apoyo y consideraciones para terminar y culminar mi etapa de estudios.

Nancy Lévano Zevallos

A mi familia, en especial a mi mamá y mi papá por el apoyo incondicional, a mi sobrina Alejandra por alegrar mis días con su amor.

Consuelo Alvarez Jáuregui

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento en primer lugar a Dios por bendecirnos y darnos fuerzas para culminar esta etapa de estudios, a nuestras familias por sostenernos en los momentos difíciles, por su comprensión y apoyo incondicional día a día.

A los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres que ha sido importante para el desarrollo de este trabajo de investigación, por su apoyo en la búsqueda de información, de igual manera a nuestros jefes por el apoyo durante estos años de estudio.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	20
CAPÍTULO III. RESULTADOS	23
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Tengo dificultades para realizar mis labores.	23
Tabla 2	Puedo adaptarme fácilmente a los cambios.	24
Tabla 3	La institución me capacita en relación a la función que desempeño.	25
Tabla 4	Siento que el trabajo que realizo es importante para el país.	26
Tabla 5	Me siento parte del equipo de trabajo.	27
Tabla 6	Sé que mi labor es fundamental para ayudar a los ciudadanos.	28
Tabla 7	Cumplo con los objetivos de la institución	29
Tabla 8	Realizo mi trabajo con empeño y dedicación.	30
Tabla 9	Reconozco la importancia de cumplir los protocolos de emergencia.	31
Tabla 10	Estoy comprometido con la misión y visión de la Institución.	32
Tabla 11	Considero que los recursos tecnológicos que poseo son suficientes para realizar mi trabajo.	33
Tabla 12	Se obtiene el resultado deseado a pesar de las dificultades, en la atención de una emergencia.	34
Tabla 13	Me motiva si la entidad se preocupa por el bienestar de mi familia cuando atiendo una emergencia	35
Tabla 14	Siento que la institución se preocupa por mi integridad	36
Tabla 15	Creo que la aplicación de un plan familiar sería una buena motivación para quienes trabajamos atendiendo emergencias.	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico	1	Tengo dificultades para realizar mis labores.	23
Gráfico	2	Puedo adaptarme fácilmente a los cambios.	24
Gráfico	3	La institución me capacita en relación a la función que desempeño.	25
Gráfico	4	Siento que el trabajo que realizo es importante para el país.	26
Gráfico	5	Me siento parte del equipo de trabajo.	27
Gráfico	6	Sé que mi labor es fundamental para ayudar a los ciudadanos.	28
Gráfico	7	Cumplo con los objetivos de la institución	29
Gráfico	8	Realizo mi trabajo con empeño y dedicación.	30
Gráfico	9	Reconozco la importancia de cumplir los protocolos de emergencia.	31
Gráfico	10	Estoy comprometido con la misión y visión de la Institución.	32
Gráfico	11	Considero que los recursos tecnológicos que poseo son suficientes para realizar mi trabajo.	33
Gráfico	12	Se obtiene el resultado deseado a pesar de las dificultades, en la atención de una emergencia.	34
Gráfico	13	Me motiva si la entidad se preocupa por el bienestar de mi familia cuando atiendo una emergencia	35
Gráfico	14	Siento que la institución se preocupa por mi integridad	36
Gráfico	15	Creo que la aplicación de un plan familiar sería una buena motivación para quienes trabajamos atendiendo emergencias.	37

RESUMEN

Para determinar el desempeño laboral en los colaboradores de las Entidades Públicas de Gestión de Riesgo de Desastres, Lima, 2018, se ha utilizado la metodología con un enfoque cuantitativo, el nivel de la investigación descriptiva porque busca se utiliza una variable, se está recopilando información de forma directa para tener una idea clara de la realidad y así tomar una decisión, el diseño no experimental transversal y ha llegado a la siguiente conclusión que el desempeño laboral en los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima 2018, es alto, porque el compromiso está a un 87%, la eficacia al 80% y la productividad al 63%; la mayor incidencia en la dimensión de eficacia, es que los colaboradores sienten que el trabajo que realizan es importante para el país, con un 80%, ya que ellos opinan que el trabajo que aportan es fundamental en las decisiones del gobierno para atender una emergencia; sin embargo, existen indicadores que se deben mejorar, brindar capacitación respecto a sus funciones, adaptación al cambio y reforzamiento de funciones, el indicador de mayor incidencia en la dimensión del compromiso está al 100%, es decir están comprometidos con la misión y visión de la institución a la que pertenecen, debido a que los identidad, membresía y valores de las entidades ha sido concientizado en los colaboradores que forman parte de estas entidades públicas de gestión de riesgos de desastres, la productividad se presenta con dos indicadores que es la motivación, en el bienestar familiar y la aplicación de un plan familiar para la atención de emergencia, con un 83%, ambos factores son determinantes para mantener la productividad durante la atención de una emergencia, se identificó que para esto es necesario que se proponga una política de soporte familiar que favorecerían a los colaboradores de las entidades públicas de gestión de riesgo de desastres, Lima 2018.

Palabras clave: (Desempeño laboral, eficacia, compromiso y productividad)

ABSTRACT

To determine the work performance of the collaborators of the Public Entities of Risk Management of Disasters, Lima, 2018, the methodology has been used with a quantitative approach, the level of descriptive research because a variable is used, it is found that the information of the direct way to have a clear idea of the reality and thus make a decision, the transverse non-experimental design and has reached the following conclusion that the work performance in the collaborators of the public entities of disaster risk management, Lima 2018 , it is high, because the commitment is at 87%, efficiency at 80% and productivity at 63%; the greater incidence in the dimension of the effectiveness is that those who collaborate that the work that is performed is important for the country, with 80%, that the result of which is fundamental in the decisions of the government to attend an emergency; However, there are indicators that must be improved, information about their functions, adaptation to change and reinforcement of functions, an indicator with a greater incidence in the 100% commitment dimension, that is, they are committed to the mission and vision of The company has become a risk management company for information management. , in family welfare and the application of a family plan for emergency care, with 83%, both factors are determinants for the maintenance of productivity during the care of an emergency, they identify that for this it is necessary to propose a family support policy that would favor employees of public disaster risk management entities, L Ima 2018.

Keywords: (Work performance, efficiency, commitment and productivity).

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Arando, S., & Gago, M., & Jones, D., & Kato, T. (2014). Estabilidad laboral y productividad en el grupo Eroski. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, (114), 35-58. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36730411002>
- Betanzos Díaz, N., & Paz Rodríguez, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de Psicología*, 23 (2), 207-215.
- Biedma Ferrer, J., & Medina Garrido, J. (2014). Impacto de la conciliación laboral y familiar en el desempeño organizativo. *Intangible Capital*, 10 (3), 448-466. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54932488007>
- Calderón Mafud, J. (2016). *Socialización y Compromiso Organizacional: Una Revisión A Partir Del Bienestar Laboral. Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21 (3), 239-247.
- Camacho Peláez, R., & Higuera López, D. (2013). *Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. Pensamiento & Gestión*, (35), 87-118. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64629832005>
- Coello Almeida, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO), Guayaquil: Ecuador.*
- Cruz Ortiz, M. (2008) *El rol de la eficacia colectiva en el desempeño y bienestar de los trabajadores. Un estudio de caso en el sector de hostelería, España.*
- Cuti Qquenta, Y. (2016). *Relaciones familiares y el desempeño laboral de los trabajadores (obreros) del consorcio vial Negromayo distrito de Pallpata – Espinar 2016*”), Puno: Perú.
- De la Cruz Ucañan, M. (2017). *El desempeño laboral y su relación con la gestión del personal no docente de la Facultad de Derecho de la U.N.M.S.M., 2017, Lima :Perú*
- Gallegos Paz, F. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016.* Arequipa: Perú
- Guevara Sánchez, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*”), Ambato: Ecuador.
- <https://www.mef.gob.pe/es/glosario>

- López A., P., & Gallegos A., V. (2014). *Prácticas de liderazgo y el rol mediador de la eficacia colectiva en la satisfacción laboral de los docentes*. Estudios Pedagógicos, XL (1), 163-178. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173531772010>
- Palmar G., R., & Valero U., J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17 (39), 159-188. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Pedraza, E., & Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI (3), 493-505.
- Peralta Gómez, M., & Santofimio, A., & Segura, V. (2007). *El compromiso laboral: discursos en la organización*. *Psicología desde el Caribe*, (19), 81-109.
- Pumar Méndez, M. (). Colaboración y Liderazgo. Universidad de Navarra.
- Prada Alvarez, C. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo*. Trujillo: Perú.
- Trelles Chama, J; & Vargas Campos, A. (2017). *Relación entre el clima laboral y el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y representaciones DIAL*, Perú: Trujillo.
- Zans Castellón, A. (2017) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Maestría thesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.